



Ciudad de México, a 8 octubre de 2021

Ing. Margarita Roldan Sánchez
Directora General de Tecnologías de la información
P r e s e n t e

Con fundamento en el artículo 30, fracción V, del Reglamento Orgánico en Materia de Administración de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, y en cumplimiento al Programa Anual de Control y Auditoría 2021, aprobado por el Comité de Gobierno y Administración, se presenta el informe de la auditoría integral número DAIB/2021/12 “Soporte Técnico y Atención a Usuarios de Servicios Informáticos y de Comunicación” a cargo de la Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI).

I. ANTECEDENTES

Con fecha 20 de enero de 2021, mediante el oficio núm. SCJN/DGA/DAIB/025/2021, el Contralor de la Suprema Corte de Justicia de la Nación (SCJN) comunicó la realización de la auditoría núm. DAIB/2021/12 “Soporte Técnico y Atención a Usuarios de Servicios Informáticos y de Comunicación”, por el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020.

II. OBJETIVOS

II.1 Objetivo general.

Verificar que el servicio de soporte técnico y la atención a los usuarios de servicios informáticos y de comunicación se prestaron de conformidad con la normativa aplicable.

II.2 Objetivos específicos.

- I. Verificar que la estructura orgánica y la capacidad para la prestación de los servicios de soporte técnico, informáticos y de comunicación, se ajustaron a las necesidades y disposiciones normativas aplicables.
- II. Comprobar que se prestaron los servicios de soporte técnico, informáticos y de comunicación, y que se contó con los registros que acreditaron su realización.
- III. Verificar que los servicios de soporte técnico^{1/} y la atención de requerimientos de servicios informáticos^{2/} se realizaron de conformidad con la normativa aplicable.
- IV. Comprobar que los servicios de soporte técnico y la atención de requerimientos de servicios de comunicación^{3/} se realizaron de conformidad con la normativa aplicable.
- V. Verificar que se realizaron las evaluaciones de servicios de soporte técnico, informáticos y de comunicación y que, derivado de los resultados obtenidos, se implementaron estrategias y acciones orientadas a la mejora continua de los servicios.

^{1/} **Soporte técnico.** Consiste en atender o apoyar de manera telefónica, en línea o en sitio las necesidades de los usuarios de servicios de Tecnologías de la Información. Definición construida a partir de los conceptos contenidos en el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Tecnologías de la Información del 11 de mayo de 2018.

^{2/} **Servicios informáticos.** Es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades del usuario, por medio de un cambio de condición en los bienes informáticos. Definición construida a partir de los conceptos contenidos en el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Tecnologías de la Información del 11 de mayo de 2018.

^{3/} **Servicios de comunicación.** Se trata de aquellas herramientas y equipos tecnológicos orientados a mantener la interacción y comunicación entre el personal de la institución y personas ajenas a ella, cuya finalidad es contribuir al adecuado desarrollo de las funciones sustantivas y administrativas de la organización. Definición construida a partir de los conceptos contenidos en el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Tecnologías de la Información del 11 de mayo de 2018.

III. ALCANCE

Comprendió la revisión de la estructura organizacional y ocupacional autorizada a la DGTI, específicamente, respecto de las áreas encargadas de prestar servicios de soporte técnico, informáticos y de comunicación a los usuarios de este Alto Tribunal.

Se revisaron los registros generados en la recepción, atención y solución de las incidencias^{4/} reportadas por los usuarios de servicios informáticos y de comunicación (soporte técnico), y la relativa a la recepción y atención de requerimientos^{5/} de esos servicios, recibidos por los usuarios.

Asimismo, se revisó la documentación relacionada con las evaluaciones efectuadas por los usuarios de los servicios referidos; así como, de las estrategias y acciones implementadas, a partir de los resultados obtenidos en dichas evaluaciones, para la mejora continua de los servicios.

IV. RESULTADOS

I. Verificar que la estructura orgánica y la capacidad para la prestación de los servicios de soporte técnico, informáticos y de comunicación, se ajustaron a las necesidades y disposiciones normativas aplicables.

Resultado 1. Con observación atendida.

Estructura y Capacidad Operativa para la prestación de los servicios de soporte técnico, informáticos y de comunicación.

Reglamento Orgánico en Materia de Administración de la Suprema Corte de Justicia de la Nación.

Artículo 9. Los titulares de las áreas tendrán las siguientes atribuciones:

Fracción VI. Coordinar la elaboración y actualización de los manuales de organización y de procedimientos, así como validar su contenido.

De enero a diciembre de 2020, la estructura orgánica autorizada de la DGTI constó de 1 dirección general; 4 subdirecciones generales; 15 direcciones de área, y 1 coordinación administrativa.

De acuerdo con la estructura ocupacional del área auditada, la cantidad de servidores públicos, asignados a cada una de las áreas que la integraron, en el año de revisión, fue la siguiente:

ESTRUCTURA OCUPACIONAL DE LA DGTI EN 2020	
Área	Servidores públicos
Dirección General de Tecnologías de la Información.	3
Subdirección General de Infraestructura Tecnológica.	7
Dirección de Telecomunicaciones.	10
Dirección de Continuidad de Operación.	12
Dirección de Arquitectura Tecnológica.	3
Subdirección General de Servicios Tecnológicos.	2
Dirección de Mesa de Servicios.	25
Dirección de Computo Personal.	6
Dirección de Aseguramiento de la Calidad.	3
Subdirección General de Sistemas Informáticos.	3
Dirección de Sistemas Jurídicos.	18
Dirección de Integración de Soluciones Tecnológicas.	17
Dirección de Sistemas Administrativos.	13
Dirección de Portales y Sitios de Colaboración.	10
Dirección de Seguridad Informática.	8
Subdirección General de Planeación y Control de Proyectos Tecnológicos.	1
Dirección de Planeación y Procesos Tecnológicos.	3
Dirección de Proyectos Tecnológicos.	4
Dirección de Gobernanza de TIC'S.	5
Dirección de Normatividad de TIC'S.	2
Coordinación Administrativa.	5
Total:	160

FUENTE: Elaborado con la información proporcionada por la DGTI, mediante el oficio núm. DGTI/63/2021 del 2 febrero 2021.

^{4/} **Incidencia.** Es un evento sobre un recurso tecnológico o servicio que impide al usuario su normal y continua labor. Definición construida a partir de los conceptos contenidos en el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Tecnologías de la Información del 11 de mayo de 2018.

^{5/} **Requerimiento.** Solicitud para asignación de cualquier recurso tecnológico, o exigencia de un software para su correcto funcionamiento. Definición construida a partir de los conceptos contenidos en el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Tecnologías de la Información del 11 de mayo de 2018.

En lo que se refiere a los servicios que prestó la DGTI, de acuerdo con el “Catálogo de Servicios de la DGTI”, éstos se ejecutaron por medio de 5 líneas, encomendadas a las cuatro subdirecciones generales y a una dirección de área, las cuales, a su vez prevén diversas categorías.

En función de lo anterior, se procedió a distribuir a los servidores públicos adscritos a la DGTI en las 5 líneas de servicio. Dicha acción se realizó con ayuda de los manuales administrativos y demás documentación que definen la organización y regulación de las actividades a cargo de esa dirección general.

De la distribución referida en el párrafo que precede se obtuvo que 152 servidores públicos, que representaron el 95.0% de los 160 asignados a la estructura orgánica, se orientaron a la atención de 91 servicios agrupados en las 5 líneas, como se describe a continuación:

LÍNEAS DE SERVICIO				
Líneas	Áreas	Categorías	Servicios	Servidores públicos
I	Subdirección General de Infraestructura Tecnológica.	Medios de comunicación.	26	32
		Infraestructura lógica.		
		Infraestructura física.		
II	Subdirección General de Servicios Tecnológicos.	Operación de escritorio.	17	36
		Cómputo personal.		
		Proveedores.		
III	Subdirección General de Sistemas Informáticos.	Sistemas administrativos.	39	61
		Soluciones jurídicas.		
		Jurídico administrativo.		
IV	Dirección de Seguridad Informática.	Control vehicular.	9	80
		Ventanilla única.		
		Control de acceso.		
V	Subdirección General de Planeación y Control de Proyectos Tecnológicos.	Integridad de la información.	0*	15
		Disponibilidad.		
		FIREL.		
Total:			91	152

FUENTE: Elaborado con la información proporcionada por la DGTI, mediante el oficio núm. DGTI/63/2021 de fecha 2 febrero 2021.

* No se encuentran servicios asignados a la Subdirección General de Planeación y Control de Proyectos Tecnológicos, debido a que no presta servicios informáticos a usuarios finales, ya que se trata de un área transversal que funge como apoyo a las áreas técnicas de la DGTI. Entre las funciones que tiene conferidas, se encuentra la coordinación del proceso para dictaminar los requerimientos de servicios recibidos por parte de las áreas usuarias de la SCJN.

En el Manual de Procedimientos, vigente para 2020, se establecieron 7 procesos esenciales para la operación de la DGTI (abastecimiento y administración de bienes informáticos; continuidad de operaciones; atención a servicios informáticos y de comunicaciones; desarrollo y mantenimiento de sistemas jurídicos; desarrollo y mantenimiento de sistemas administrativos; infraestructura, seguridad informática y administración de riesgos; y gestión administrativa y de proyectos).

Con la revisión de dichos procesos, se comprobó que en el denominado “Atención a Servicios Informáticos y de Comunicaciones”, se encontraban los servicios sujetos a verificación en la presente auditoría (servicio de soporte técnico; servicios informáticos, y servicios de comunicación). Asimismo, se identificó que la operación de ese proceso se reguló por medio de 11 procedimientos, los cuales se muestran en el cuadro siguiente:

RvNSeW3kDxomeDqNZxW55dAMcva0zDqmAp2/vR81w=

PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO “ATENCIÓN A SERVICIOS INFORMÁTICOS Y DE COMUNICACIONES”

Procedimientos	Servicios
1 Atención a usuarios. ^{6/}	Informáticos.
2 Digitalización de documentos. ^{7/}	
3 Actualización de correo electrónico y extensión telefónica de SIA. ^{8/}	
4 Atención a fallas en equipo de cómputo y periféricos. ^{9/}	
5 Instalación o actualización de software. ^{10/}	
6 Baja de servicios informáticos. ^{11/}	Comunicación.
7 Control y suministro de servicios de comunicación móvil. ^{12/}	
8 Administración y operación de equipos de comunicaciones. ^{13/}	
9 Tarificación de llamadas. ^{14/}	
10 Administración de telefonía fija. ^{15/}	
11 Administración de videoconferencia. ^{16/}	

FUENTE: Manual de Procedimientos de la Dirección General de Tecnologías de la Información del 11 de mayo de 2018.

Para identificar las áreas y la cantidad de operadores destinados a atender los servicios sujetos a revisión, se analizaron los 11 procedimientos mencionados; la estructura orgánica; la estructura ocupacional, y el catálogo de servicios. De dicho análisis se obtuvo lo siguiente:

ÁREAS Y OPERADORES QUE PARTICIPAN EN LA ATENCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS REVISADOS

Procedimientos	Dirección de Área					Total
	Mesa de Servicios	Telecomunicaciones	Continuidad Operaciones	Cómputo Personal	Sistemas Jurídicos	
1 Atención a usuarios.	15					15
2 Digitalización de documentos.	5					5
3 Actualización de correo electrónico y extensión telefónica de SIA.	15	2	3			20
4 Atención a fallas en equipo de cómputo y periféricos.	15			1		16
5 Instalación o actualización de software.	15			2		17
6 Baja de servicios informáticos.	15	1	2	2	5	25
7 Control y suministro de servicios de comunicación móvil.		3				3
8 Administración y operación de equipos de comunicaciones.		2	1	1		4
9 Tarificación de llamadas.		2				2
10 Administración de telefonía fija.		2				2
11 Administración de videoconferencia.		3				3

FUENTE: Elaborado con la información proporcionada por la DGTI, mediante oficio núm. DGTI/63/2021 del 2 febrero 2021.

- ^{6/} **Atención a usuarios.** Proporcionar atención a los requerimientos o solicitudes de servicios tecnológicos de las áreas u órganos de la SCJN. Definición obtenida del Manual de Procedimientos de la Dirección General de Tecnologías de la Información del 11 de mayo de 2018.
- ^{7/} **Digitalización de documentos.** Proporcionar atención a los requerimientos o solicitudes de digitalización de documentos de las áreas u órganos de este Alto Tribunal. Definición obtenida del Manual de Procedimientos de la Dirección General de Tecnologías de la Información del 11 de mayo de 2018.
- ^{8/} **Actualización del correo electrónico y extensión telefónica en SIA.** Proveer la atención a los requerimientos o solicitudes para actualizar la información de correo electrónico institucional y extensiones telefónicas en el SIA. Definición obtenida del Manual de Procedimientos de la Dirección General de Tecnologías de la Información del 11 de mayo de 2018.
- ^{9/} **Atención a fallas en equipos de cómputo y periféricos.** Proporcionar atención a los requerimientos o solicitudes a las fallas físicas en equipos de cómputo y periféricos. Definición obtenida del Manual de Procedimientos de la Dirección General de Tecnologías de la Información del 11 de mayo de 2018.
- ^{10/} **Instalación o actualización de software.** Proporcionar atención a los requerimientos o solicitudes para la instalación, reinstalación o activación de licencias de software institucional en equipos de escritorio. Definición obtenida del Manual de Procedimientos de la Dirección General de Tecnologías de la Información del 11 de mayo de 2018.
- ^{11/} **Baja de servicios informáticos.** Proporcionar atención a los requerimientos o solicitudes de la baja de servicios informáticos. Definición obtenida del Manual de Procedimientos de la Dirección General de Tecnologías de la Información del 11 de mayo de 2018.
- ^{12/} **Control y suministro de servicios de comunicaciones móvil.** Proporcionar los equipos y servicios de comunicación móvil al personal de este Alto Tribunal. Definición obtenida del Manual de Procedimientos de la Dirección General de Tecnologías de la Información del 11 de mayo de 2018.
- ^{13/} **Administración y operación de equipos de comunicaciones.** Proporcionar los recursos necesarios para que la infraestructura de comunicaciones se mantenga funcionando, a nivel local y nacional. Definición obtenida del Manual de Procedimientos de la Dirección General de Tecnologías de la Información del 11 de mayo de 2018.
- ^{14/} **Tarificación de llamadas telefónicas.** Establecer los canales de comunicación mediante los cuales las áreas pueden recibir los Reportes de Tarificación de las llamadas telefónicas realizadas por su personal. Definición obtenida del Manual de Procedimientos de la Dirección General de Tecnologías de la Información del 11 de mayo de 2018.
- ^{15/} **Administración de telefonía fija:** Proporcionar la infraestructura y los equipos de telefonía necesaria para la atención del servicio telefónico al personal de este Alto Tribunal. Definición obtenida del Manual de Procedimientos de la Dirección General de Tecnologías de la Información del 11 de mayo de 2018.
- ^{16/} **Administración de videoconferencia.** Proporcionar los servicios de videoconferencia mediante la transmisión de audio y video a las diferentes áreas de este Alto Tribunal. Definición obtenida del Manual de Procedimientos de la Dirección General de Tecnologías de la Información del 11 de mayo de 2018.

Como se indica en el cuadro, las direcciones de Telecomunicaciones, y de Mesa de Servicios fueron las áreas que en mayor número de procedimientos participaron, ya que la primera estuvo presente en 7, y la segunda en 6 procedimientos.

Del mismo análisis, se comprobó que el procedimiento de “Baja de Servicios Informáticos” fue al que mayor número de operadores (25) le asignaron; mientras que los de “Tarificación de Llamadas” y “Administración de Telefonía Fija” fueron los que menos personal necesitaron para su ejecución, con 2 operadores cada uno.

Del análisis efectuado a los documentos normativos que regularon las actividades encomendadas a la DGTI en 2020, principalmente de los proporcionados durante el desarrollo de la auditoría (estructura orgánica autorizada; la estructura ocupacional, y el catálogo de servicios), y la publicada en la intranet institucional (manual de organización y de procedimientos), se identificaron inconsistencias entre dichos documentos, debido a modificaciones en la estructura orgánica; a la creación y eliminación de áreas, y a la creación, eliminación o actualización de actividades, funciones y actividades a cargo de la DGTI, lo que evidenció la desactualización de documentos normativos, principalmente del manual de procedimientos, el cual emana de 2018, en incumplimiento del artículo 9, fracción VI, del Reglamento Orgánico en Materia de Administración de la Suprema Corte de Justicia de la Nación.

Derivado de la presentación de resultados preliminares, la DGTI, mediante el oficio núm. DGTI/433/2021, remitió la atenta nota del 30 de septiembre de 2021, suscrita por los titulares de las áreas involucradas en los aspectos observados en el párrafo anterior, en la que comunicó que el 16 de septiembre del 2021 se llevó a cabo una reestructura organizacional interna, razón por la cual, las áreas adscritas a esa dirección general se encuentran en proceso de actualización de los procedimientos a su cargo, para asegurar que se consideren las funciones asignadas a los servidores públicos y se alineen al Manual de Organización Específico de la Dirección General de Tecnologías de la Información.

Respecto de lo anterior, la DGTI informó que las áreas observadas establecieron el compromiso de enviar los procedimientos actualizados a la Dirección General de Planeación, Seguimiento e Innovación, a más tardar el 31 de octubre de 2021, para su validación, formalización, registro y publicación correspondiente.

Respecto de lo señalado en los párrafos anteriores, se considera atendida la observación, debido a que el área auditada adoptó las acciones correspondientes durante la realización de la auditoría; en específico, realizó un compromiso sólido y trazable, con el cual es posible conocer la temporalidad en la que se realizará la validación, formalización, registro y publicación de los procedimientos a cargo de las áreas que tiene adscritas.

II. Comprobar que se prestaron los servicios de soporte técnico, informáticos y de comunicación, y que se contó con los registros que acreditaron su realización.

Resultado 2. Sin observación.

Servicios de soporte técnico, informáticos y de comunicación prestados en 2020.

Reglamento Orgánico en Materia de Administración de la Suprema Corte de Justicia de la Nación.

Artículo 27. El Director General de Tecnologías de la Información tendrá las siguientes atribuciones

Fracción VIII. Instalar, mantener y operar un centro de atención para la consulta y resolución de requerimientos relacionados con la tecnología de información y comunicación.

Programa Anual de Trabajo 2020 de la Dirección General de Tecnologías de la Información.

Subprograma 1.- Administración, gestión y aprovisionamiento de las tecnologías de la información y comunicaciones para la Suprema Corte de Justicia de la Nación.

Objetivo 1. Proporcionar a las diversas áreas de la SCJN las soluciones tecnológicas sustantivas y administrativas necesarias, a efecto de optimizar el desempeño de sus funciones, mediante el desarrollo y/o mantenimiento de dichas soluciones, que deberán estar alineados a la estrategia interinstitucional del Poder Judicial de la Federación.

Objetivo 4. Proporcionar a los servidores públicos de la SCJN el soporte técnico de conformidad con los niveles de servicio establecidos, respecto de las incidencias reportadas o requerimientos sobre los servicios que, en materia de tecnologías de la información, proporciona la DGTI.

Para comprobar que la DGTI prestó los servicios de soporte técnico, informáticos y de comunicación a los servidores públicos de la SCJN durante 2020 y, con ello, cumplió con lo establecido en el artículo 27, fracción VIII, del Reglamento Orgánico en Materia de Administración de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, y objetivos 1 y 4 del Programa Anual de Trabajo 2020, se solicitaron las bases de datos con los registros de incidentes y requerimientos de servicios respectivos.

Con la revisión de los documentos señalados en el párrafo anterior, se comprobó que en 2020 se recibieron 29,283 (100%) solicitudes de servicios, de las cuales 7,919 (27.0%) se trataron de incidentes (soporte técnico) y 21,364 (73.0%) fueron requerimientos de servicios informáticos y de comunicación.

Del análisis de las solicitudes de servicios registradas (29,283) en 2020, se excluyeron 4,128 incidentes y 6,198 requerimientos de servicios, los cuales correspondieron a reportes “rechazados” por duplicidad; servicios distintos a los 11 procedimientos sujetos a revisión, y servicios atendidos por proveedores contratados por este Alto Tribunal.

Derivado de lo anterior, se obtuvo que los registros sujetos a revisión ascendieron a 18,957, los cuales, por cada uno de los procedimientos, se distribuyen en el cuadro siguiente:

**REGISTROS DISTRIBUIDOS EN LOS 11 PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO
“ATENCIÓN A SERVICIOS INFORMÁTICOS Y DE COMUNICACIÓN”**

Procedimientos	Tipo de servicio	Registros		Total
		Incidentes	Requerimientos	
Atención a usuarios.	Informáticos	2,047	9,124	11,171
Digitalización de documentos.		1	179	180
Actualización de correo electrónico y extensión telefónica de SIA.		7	4,894	4,901
Atención a fallas en equipo de cómputo y periféricos.		699	0	699
Instalación o actualización de software.		892	450	1,342
Baja de servicios informáticos.		0	0	0
Subtotal:		3,646	14,647	18,293
Control y suministro de servicios de comunicación móvil.	Comunicaciones	2	20	22
Administración y operación de equipos de comunicaciones.		10	0	10
Administración de telefonía fija.		130	464	594
Administración de videoconferencia.		3	35	38
Tarificación de llamadas.		0	0	0
Subtotal:		145	519	664
Total:		3,791	15,166	18,957

FUENTE: Elaborado con la información proporcionada por la DGTI, mediante el oficio núm. DGTI/63/2021 del 2 de febrero de 2020, y la nota número DMS/04/2021 del 11 de marzo de 2021.

Como se aprecia en el cuadro, de los 18,957 (100%) registros sujetos a revisión, 3,791 (19.9%) fueron incidencias (soporte técnico), de las cuales 3,646 se derivaron de servicios informáticos y 145 se relacionaron con servicios de comunicación; mientras que 15,166 (80.1%) fueron requerimientos de servicios, de los cuales 14,647 correspondieron a servicios informáticos y 519 a servicios de comunicación.

III. Verificar que los servicios de soporte técnico y la atención de requerimientos de servicios informáticos se realizaron de conformidad con la normativa aplicable.

Resultado 3. Con observación atendida.

Recepción y atención de incidentes de servicios informáticos (Atención a Usuarios).

Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

Artículo 45. Los responsables de la administración en los ejecutores de gasto serán responsables de la administración por resultados; para ello deberán cumplir con oportunidad y eficiencia las metas y objetivos previstos en sus respectivos programas, conforme a lo dispuesto en esta Ley y las demás disposiciones generales aplicables.

Manual de procedimientos de la Dirección General de Tecnologías de la Información.

Procedimiento Atención a Usuarios, código PO-TI-US-01.

1. *Objetivo del procedimiento. Proporcionar atención a los requerimientos o solicitudes de servicios tecnológicos de las áreas u órganos según los parámetros definidos por la Dirección General de Tecnologías de la Información.*
3. *Políticas Generales.*
- 3.5 *El CAT recibe las solicitudes relacionadas con la atención de usuarios, la SASI gestiona ante las áreas internas de la DGTI la atención y resolución de estas solicitudes.*

De acuerdo con los reportes proporcionados por la DGTI, en 2020, los usuarios de este Alto Tribunal reportaron 3,646 incidentes de servicios informáticos (soporte técnico).

Del análisis de dichos reportes se comprobó que 2,047 correspondieron a incidentes relacionados con el objetivo del Procedimiento “Atención a Usuarios”, código PO-TI-US-01.

Se comprobó que la cobertura en la atención de los 2,047 registros señalados en el párrafo anterior fue del 97.9%, ya que se concluyeron 2,004 incidentes previstos en el numeral 3.5 del Procedimiento “Atención a Usuarios”, código PO-TI-US-01.

Respecto de los incidentes atendidos (2,004), se comprobó que 1,144 (57.1%) se concluyeron el mismo día de su reporte, mientras que los restantes 860 (42.9%) fue entre 1 y 179 días hábiles posteriores a su recepción. La distribución porcentual se muestra a continuación:

**TIEMPOS DE ATENCIÓN DE INCIDENTES DE SERVICIOS INFORMÁTICOS
“ATENCIÓN A USUARIOS”**

Incidentes	%	Días hábiles
1,144	57.1	Mismo día
312	15.6	1
232	11.6	2 a 5
88	4.3	6 a 10
120	6.0	11 a 30
108	5.4	31 a 179
2,004	100	

FUENTE: Elaborado con la información proporcionada por la DGTI, mediante correo electrónico del 11 de marzo de 2021

Para conocer la oportunidad en la atención de los incidentes descritos en el cuadro anterior, se analizó el procedimiento “Atención a Usuarios”; sin embargo, no se identificaron plazos mínimos ni máximos establecidos.

Debido a la ausencia de plazos, no fue posible conocer si la atención de dichos incidentes fue oportuna y, en consecuencia, la adecuada administración por resultados prevista en el artículo 45 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

Del análisis efectuado a la atención de los incidentes se identificaron a los 5 operadores que mayor número de reportes concluyeron, los cuales, en su conjunto, acumularon 1,078 casos (53.8% de los 2,004 incidentes atendidos), como se muestra a continuación:

**OPERADORES CON MAYOR ATENCIÓN DE INCIDENTES DE SERVICIOS INFORMÁTICOS
“ATENCIÓN A USUARIOS”**

Consecutivo	Operador	Incidentes	%
1	OP26	276	13.8
2	OP47	222	11.1
3	OP13	219	10.9
4	OP33	205	10.2
5	OP05	156	7.8
Total:		1,078	53.8

FUENTE: Elaborado con la información proporcionada por la DGTI, mediante correo electrónico del 11 de marzo de 2021.

Del mismo análisis se identificaron a los 5 operadores que menor número de incidentes atendieron, los cuales acumularon únicamente 59 casos (2.9% de los 2,004 reportes atendidos). Adicionalmente, se detectaron a 2 operadores que no atendieron incidentes; no obstante que, de acuerdo con la información proporcionada en la auditoría, debieron realizar esa actividad. Los operadores citados en este párrafo se muestran en seguida:

**OPERADORES CON MENOR ATENCIÓN DE INCIDENTES DE SERVICIOS INFORMÁTICOS
“ATENCIÓN A USUARIOS”**

Consecutivo	Operador	Incidentes	%
1	OP16	18	0.9
2	OP12	17	0.8
3	OP35	17	0.8
4	OP03	6	0.3
5	OP29	1	0.1
6	OP06	0	0.0
7	OP38	0	0.0
Total:		59	2.9

FUENTE: Elaborado con la información proporcionada por la DGTI, mediante correo electrónico del 11 de marzo de 2021

Derivado de lo anterior, se desprende que, de acuerdo con los registros proporcionados por la DGTI, en el procedimiento de “Atención a Usuarios”, existen operadores que atienden un mayor número de incidentes, en comparación al resto del personal asignado a dicha actividad.

Con motivo de la presentación de resultados preliminares, la DGTI, mediante el oficio núm. DGTI/433/2021, remitió la atenta nota del 30 de septiembre de 2021, suscrita por los titulares de las áreas involucradas en los aspectos observados en el presente resultado, en la que comunicó que se encuentra en curso la actualización del proceso de gestión de niveles de servicio, lo que permitirá establecer, en la herramienta de gestión, los tiempos de atención para cada servicio que presta, por lo que dicha actualización se finalizará el 31 de diciembre de 2021.

Adicionalmente, se señaló que la Subdirección de Atención de Servicios Informáticos (SASI) delimitó su alcance para que el personal a su cargo únicamente atienda el soporte técnico de segundo nivel, con la finalidad de lograr una distribución homogénea de incidentes asignados a los operadores, por lo que a partir del 15 de octubre de 2021 realizará un reporte semanal, con el que permitirá conocer el número de servicios atendidos por cada operador de soporte técnico y, con ello, verificar el trabajo asignado a los mismos.

Además, informó que la SASI dará seguimiento a los reportes descritos en el párrafo anterior, para asegurar la correcta asignación de los incidentes con la documentación de su atención en tiempo y forma.

De lo descrito en los tres párrafos anteriores, la DGTI adjuntó ejemplos y formatos con los que estará en posibilidades de materializar las acciones comunicadas.

Respecto de lo descrito con antelación, se consideran atendidas las observaciones determinadas en el resultado, debido a que el área auditada adoptó las acciones correspondientes durante la auditoría; en específico, realizó compromisos sólidos y trazables, para la determinación de plazos para la atención de incidentes y para la asignación homogénea de reportes entre los operadores de servicios disponibles para dicha atención.

Resultado 4. Con observación.

Recepción y atención de incidentes de servicios informáticos (Digitalización de Documentos; Actualización de Correo Electrónico y Extensión Telefónica de SIA, y Atención a Fallas en Equipo de Cómputo y Periféricos).

Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

Artículo 45. Los responsables de la administración en los ejecutores de gasto serán responsables de la administración por resultados; para ello deberán cumplir con oportunidad y eficiencia las metas y objetivos previstos en sus respectivos programas, conforme a lo dispuesto en esta Ley y las demás disposiciones generales aplicables.

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Tecnologías de la Información.

Procedimiento Digitalización de Documentos, código PO-TI-US-02.

- Objetivo del procedimiento: Proporcionar atención a los requerimientos o solicitudes de digitalización de documentos de las áreas u órganos acorde a los parámetros establecidos por la Dirección General de Tecnologías de la Información.

3. Políticas Generales.

3.5. El CAT recibe las solicitudes relacionadas con la digitalización de documentos, la SASI gestiona ante las áreas internas de la DGTI la atención de estas solicitudes.

Procedimiento Actualización del Correo Electrónico y Extensión Telefónica en SIA, código PO-TI-US-03.

1. *Objetivo del procedimiento: Proveer la atención a los requerimientos o solicitudes para actualizar la información de correo electrónico institucional y extensiones telefónicas en el Sistema Integral Administrativo, el cual alimenta al Directorio Telefónico Institucional que se encuentra publicado en las páginas de Internet e Intranet de la Suprema Corte de Justicia de la Nación.*

3. Políticas generales.

3.5 La DAU es la responsable de gestionar la actualización de la información de correo electrónico y extensiones telefónicas directamente en el sistema SIA, esta actualización se verá reflejada automáticamente en el DTI publicado en las páginas de Internet e Intranet de la Suprema Corte de Justicia de la Nación.

Procedimiento Atención a Fallas en Equipo de Cómputo y Periféricos, código PO-TI-US-04.

1. *Objetivo del procedimiento: Proporcionar atención a los requerimientos o solicitudes a las fallas físicas de los equipos de cómputo y periféricos, por parte de la DGTI.*

3. Políticas generales.

3.5 El CAT recibe las solicitudes relacionadas con el soporte a fallas en el equipo de cómputo y periféricos, la SASI gestionará antes las áreas internas de la DGTI la atención y resolución de las fallas.

De la revisión de los 3,646 incidentes de servicios informáticos (soporte técnico) reportados por parte de los usuarios de este Alto Tribunal, se comprobó que 707 correspondían a los servicios relacionados con los objetivos de los Procedimientos “Atención a Fallas en Equipo de Cómputo y Periféricos”, código PO-TI-US-04; 7 de “Actualización del Correo Electrónico y Extensión Telefónica en SIA”, código PO-TI-US-03, y 1 de “Digitalización de Documentos”, código PO-TI-US-02.

Se comprobó que de los 707 (100%) incidentes reportados, al amparo de los servicios considerados en los procedimientos mencionados, se atendieron 612, por lo que se alcanzó una cobertura en la atención del 86.6%; sin embargo, en 95 (13.4%) no se identificó la firma de solución de la prestación del servicio, por lo que no se tuvo evidencia de que la atención de los reportes se concluyó, los cuales se muestran a continuación:

INCIDENTES SIN EVIDENCIA DE ATENCIÓN DE INCIDENTES DE INFORMÁTICOS DE LOS PROCEDIMIENTOS “ATENCIÓN A FALLAS EN EQUIPO DE CÓMPUTO Y PERIFÉRICOS”; “ACTUALIZACIÓN DEL CORREO ELECTRÓNICO Y EXTENSIÓN TELEFÓNICA EN SIA”, Y “DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS” SIN EVIDENCIA DE SU ATENCIÓN

Consec.	incidente								
1	INC 2020-008369	21	INC 2020-028273	41	INC 2020-023612	61	INC 2020-019519	81	INC 2020-012880
2	INC 2020-006540	22	INC 2020-027627	42	INC 2020-023415	62	INC 2020-019296	82	INC 2020-012675
3	INC 2020-006021	23	INC 2020-027415	43	INC 2020-023191	63	INC 2020-019284	83	INC 2020-011962
4	INC 2020-005166	24	INC 2020-026677	44	INC 2020-022669	64	INC 2020-019278	84	INC 2020-011814
5	INC 2020-005032	25	INC 2020-026284	45	INC 2020-022354	65	INC 2020-019173	85	INC 2020-011509
6	INC 2020-004182	26	INC 2020-026222	46	INC 2020-022003	66	INC 2020-018441	86	INC 2020-010830
7	INC 2020-003785	27	INC 2020-025896	47	INC 2020-021957	67	INC 2020-017688	87	INC 2020-006923
8	INC 2020-003588	28	INC 2020-025630	48	INC 2020-021528	68	INC 2020-016985	88	INC 2020-004623
9	INC 2020-001630	29	INC 2020-025502	49	INC 2020-021094	69	INC 2020-016941	89	INC 2020-004324
10	INC 2020-025834	30	INC 2020-025448	50	INC 2020-020868	70	INC 2020-016940	90	INC 2020-002717
11	INC 2020-013246	31	INC 2020-024485	51	INC 2020-020608	71	INC 2020-016745	91	INC 2020-001904
12	INC 2020-007520	32	INC 2020-024419	52	INC 2020-020436	72	INC 2020-016743	92	INC 2020-000609
13	INC 2020-029054	33	INC 2020-024321	53	INC 2020-020412	73	INC 2020-016697	93	INC 2020-027290
14	INC 2020-029031	34	INC 2020-024278	54	INC 2020-020378	74	INC 2020-016680	94	INC 2020-021603
15	INC 2020-028794	35	INC 2020-024267	55	INC 2020-020363	75	INC 2020-016209	95	INC 2020-005511
16	INC 2020-028784	36	INC 2020-024239	56	INC 2020-020262	76	INC 2020-014801		
17	INC 2020-028775	37	INC 2020-023912	57	INC 2020-020229	77	INC 2020-014343		
18	INC 2020-028676	38	INC 2020-023895	58	INC 2020-019831	78	INC 2020-013644		
19	INC 2020-028672	39	INC 2020-023770	59	INC 2020-019767	79	INC 2020-013613		
20	INC 2020-028607	40	INC 2020-023747	60	INC 2020-019762	80	INC 2020-013511		

FUENTE: Elaborado con la información proporcionada por la DGTI, mediante correo electrónico del 11 de marzo de 2021

Respecto de los 95 incidentes citados en el cuadro anterior, se desprende que, al no identificarse la evidencia de su atención, se incumplió con lo establecido en los numerales 3.5 de los Procedimientos “Atención a Fallas en Equipo de Cómputo y Periféricos”, código PO-TI-US-04; “Actualización del Correo Electrónico y Extensión Telefónica en SIA”, código PO-TI-US-03, y “Digitalización de Documentos”, código PO-TI-US-02.

En lo que se refiere a los 612 (100%) incidentes atendidos, se comprobó que 226 (36.9%) se concluyeron el mismo día de su recepción, mientras que los restantes 386 (63.1%) se concluyeron entre 1 y 205 días hábiles posteriores a su reporte. La distribución porcentual se muestra a continuación:

TIEMPOS DE ATENCIÓN DE INCIDENTES DE SERVICIOS INFORMÁTICOS “ATENCIÓN A FALLAS EN EQUIPO DE CÓMPUTO Y PERIFÉRICOS”; “ACTUALIZACIÓN DEL CORREO ELECTRÓNICO Y EXTENSIÓN TELEFÓNICA EN SIA”, Y “DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS”

Incidentes	%	Días hábiles
226	36.9	0
95	15.5	1
109	17.8	2 a 5
37	6.1	6 a 10
66	10.8	11 a 30
79	12.9	31 a 205
612	100	

FUENTE: Elaborado con la información proporcionada por la DGTI, mediante correo electrónico del 11 de marzo de 2021

Para conocer la oportunidad de la atención de los incidentes descritos en el cuadro anterior, se analizaron los Procedimientos “Atención a Fallas en Equipo de Cómputo y Periféricos”; “Actualización del Correo Electrónico y Extensión Telefónica en SIA”, y “Digitalización de Documentos”; sin embargo, no se identificaron plazos mínimos ni máximos establecidos.

Debido a la ausencia de plazos, no fue posible conocer si la atención de dichos incidentes fue oportuna y, en consecuencia, la adecuada administración por resultados prevista en el artículo 45 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

Del análisis efectuado a la atención de los incidentes se identificaron a los 5 operadores que mayor número de reportes concluyeron, los cuales en su conjunto acumularon 365 casos (59.6% de los 612 reporte), como se muestra en el cuadro siguiente:

OPERADORES CON MAYOR ATENCIÓN DE INCIDENTES DE SERVICIOS INFORMÁTICOS “ATENCIÓN A FALLAS EN EQUIPO DE CÓMPUTO Y PERIFÉRICOS”; “ACTUALIZACIÓN DEL CORREO ELECTRÓNICO Y EXTENSIÓN TELEFÓNICA EN SIA”, Y “DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS”

Consecutivo	Operador	Incidente	%
1	OP26	126	20.6
2	OP47	93	15.2
3	OP13	69	11.3
4	OP32	40	6.5
5	OP11	37	6.0
Total:		365	59.6

FUENTE: Elaborado con la información proporcionada por la DGTI, mediante correo electrónico del 11 de marzo de 2021

Del mismo análisis se identificaron a los 4 operadores que menor número de reportes atendieron, los cuales, en su conjunto, acumularon únicamente 14 (2.2% de los 612 incidentes atendidos). Adicionalmente, se detectaron que 6 operadores no atendieron incidentes; no obstante que, de acuerdo con la información proporcionada, debieron realizar esa actividad. Los operadores citados en este párrafo se muestran en seguida:

RvNSeW3kDxomeDqNZxW55dAMcva0zDqmAp2/vR81w=

OPERADORES CON MENOR ATENCIÓN DE INCIDENTES DE SERVICIOS INFORMÁTICOS “ATENCIÓN A FALLAS EN EQUIPO DE CÓMPUTO Y PERIFÉRICOS”; “ACTUALIZACIÓN DEL CORREO ELECTRÓNICO Y EXTENSIÓN TELEFÓNICA EN SIA”, Y “DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS”

Consecutivo	Operador	Incidente	%
1	OP04	5	0.8
2	OP12	5	0.8
3	OP03	2	0.3
4	OP45	2	0.3
5	OP29	0	0.0
6	OP06	0	0.0
7	OP41	0	0.0
8	OP38	0	0.0
9	OP25	0	0.0
10	OP34	0	0.0
Total:		14	2.2

FUENTE: Elaborado con la información proporcionada por la DGTI, mediante correo electrónico del 11 de marzo de 2021

Derivado de lo anterior, se desprende que, de acuerdo con los registros proporcionados por la DGTI, en los procedimientos de “Atención a Fallas en Equipo de Cómputo y Periféricos”; “Actualización del Correo Electrónico y Extensión Telefónica en SIA”, y “Digitalización de Documentos”, existen operadores que atienden un mayor número de incidentes, en comparación al resto del personal asignado a dicha actividad.

De la presentación de resultados preliminares, la DGTI, mediante el oficio núm. DGTI/433/2021, remitió la atenta nota del 30 de septiembre de 2021, suscrita por los titulares de las áreas involucradas en los aspectos observados en el presente resultado, en la que comunicó, respecto de la falta de evidencia en la atención de 95 incidentes de servicios informáticos “Atención a Fallas en Equipo de Cómputo y Periféricos”; “Actualización del Correo Electrónico y Extensión Telefónica en SIA”, y “Digitalización de Documentos”, que con la renovación tecnológica, derivada de los nuevos contratos de servicios administrados, se cuenta con niveles de servicio establecidos en dichos instrumentos contractuales, los cuales permiten atender de manera ágil y oportuna a los usuarios, ya que, en caso contrario, se aplican las penalizaciones correspondientes. Adicionalmente, señaló que con los niveles de servicio establecidos se han reducido el tiempo de atención de los incidentes en los equipos de cómputo e impresión.

De lo señalado en el párrafo anterior, se determina que la observación continúa, ya que la respuesta de la DGTI se centró en los incidentes atendidos por parte de los prestadores de servicios contratados, y las acciones que permitirán resolver las inconsistencias detectadas; sin embargo, no se proporcionó información que justificara la no atención de 95 incidentes, ni acciones enfocadas para asegurar que la totalidad de los reportes, cuya competencia de atención corresponde al personal adscrito a esa dirección, sean resueltos.

En lo que se refiere a las observaciones, sobre la ausencia de plazos para la atención de incidentes y a la falta de homogeneidad en la atención de reportes entre los operadores de servicios, se consideran atendidas, en virtud de los argumentos descritos en el resultado núm. 3 del presente informe.

Causa:

Incidentes de servicios informáticos reportados sin evidencia de su atención.

Efecto:

Riesgo de que los usuarios de los servicios informáticos de este Alto Tribunal operen los equipos a su cargo en condiciones no óptimas para su funcionamiento.

Recomendación Preventiva:

P4.1 Que la Dirección General de Tecnologías de la Información implemente los mecanismos de control y supervisión necesarios, para asegurar que la totalidad de los incidentes reportados por los usuarios de los servicios informáticos se atiendan, a fin de asegurar que los equipos a su cargo funcionen en óptimas condiciones.

Resultado 5. Con observación atendida.

Recepción y atención de incidentes de servicios informáticos (Instalación o Actualización de Software).

Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

Artículo 45. Los responsables de la administración en los ejecutores de gasto serán responsables de la administración por resultados; para ello deberán cumplir con oportunidad y eficiencia las metas y objetivos previstos en sus respectivos programas, conforme a lo dispuesto en esta Ley y las demás disposiciones generales aplicables.

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Tecnologías de la Información.

Procedimiento Instalación o Actualización de Software, código PO-TI-US-05

1. Objetivo del procedimiento: Proporcionar atención a los requerimientos o solicitudes para la instalación, reinstalación o activación de licencias de software institucional en equipos de escritorio, por parte de la Dirección General de Tecnologías de la Información.

3 Políticas de operación.

3.5 El CAT recibe las solicitudes relacionadas con el soporte a fallas en equipos de cómputo y periféricos, la SASI gestiona ante las áreas internas de la DGTI la atención y resolución de las fallas.

De la revisión de los 3,646 incidentes de servicios informáticos (soporte técnico) reportados por usuarios de este Alto Tribunal, se comprobó que 892 se relacionaron con los servicios considerados en el objetivo del Procedimiento “Instalación o Actualización de Software”, código PO-TI-US-05.

Se comprobó que la cobertura en la atención de los 892 incidentes señalados en el párrafo anterior fue del 97.3%, ya que se concluyeron 868 incidentes previstos en el numeral 3.5 del Procedimiento “Instalación o Actualización de Software”, código PO-TI-US-05.

En lo que se refiere a los 868 incidentes atendidos, se comprobó que 420 (48.4%) se concluyeron el mismo día en que fueron reportados, mientras 448 (51.6%) se concluyeron entre 1 y 87 días hábiles posteriores a su notificación. La distribución porcentual se muestra a continuación:

TIEMPOS DE ATENCIÓN DE INCIDENTES DE SERVICIOS INFORMÁTICOS
“INSTALACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE”

Incidentes	%	Días hábiles
420	48.4	0
189	21.8	1
141	16.2	2 a 5
50	5.8	6 a 10
50	5.8	11 a 30
18	2.0	31 a 87
868	100	

FUENTE: Elaborado con la información proporcionada por la DGTI, mediante correo electrónico del 11 de marzo de 2021

Para conocer la oportunidad en la atención de los incidentes descritos en el cuadro anterior, se analizó el procedimiento “Instalación o Actualización de Software”; sin embargo, no se identificaron plazos mínimos ni máximos establecidos.

Debido a la ausencia de plazos, no fue posible conocer si la atención de dichos incidentes fue oportuna y, en consecuencia, la adecuada administración por resultados prevista en el artículo 45 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

Del análisis efectuado a la atención de los incidentes se identificaron a los 5 operadores que mayor número de reportes concluyeron, los cuales, en su conjunto, acumularon 454 casos (52.3% de los 868 incidentes atendidos), como se muestra en el cuadro siguiente:

**OPERADORES CON MAYOR ATENCIÓN DE INCIDENTES DE SERVICIOS INFORMÁTICOS
"INSTALACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE"**

Consecutivo	Operador	Incidente	%
1	OP11	103	11.9
2	OP26	101	11.6
3	OP15	93	10.7
4	OP47	93	10.7
5	OP23	64	7.4
Total:		454	52.3

FUENTE: Elaborado con la información proporcionada por la DGTI, mediante correo electrónico del 11 de marzo de 2021.

Del mismo análisis se identificaron a los 4 operadores que menor número de incidentes atendieron, los cuales acumularon únicamente 11 casos (1.2% de los 868 reportes atendidos). Adicionalmente, se detectó que 8 operadores no atendieron incidentes; no obstante que, de acuerdo con la información proporcionada en la auditoría, debieron realizar esa actividad. Los operadores citados en este párrafo se muestran en seguida:

**OPERADORES CON MENOR ATENCIÓN DE INCIDENTES DE SERVICIOS INFORMÁTICOS
"INSTALACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE"**

Consecutivo	Operador	Incidente	%
1	OP12	2	0.3
2	OP45	3	0.3
3	OP44	3	0.3
4	OP01	3	0.3
5	OP29	0	0.0
6	OP06	0	0.0
7	OP03	0	0.0
8	OP41	0	0.0
9	OP38	0	0.0
10	OP25	0	0.0
11	OP04	0	0.0
12	OP34	0	0.0
Total:		11	1.2

FUENTE: Elaborado con la información proporcionada por la DGTI, mediante correo electrónico del 11 de marzo de 2021

Derivado de lo anterior, se desprende que, de acuerdo con los registros proporcionados por la DGTI, en el procedimiento de "Instalación o Actualización de Software", existen operadores que atienden un mayor número de incidentes, en comparación al resto del personal asignado a dicha actividad.

En lo que se refiere a las observaciones, sobre la ausencia de plazos para la atención de incidentes y a la falta de homogeneidad en la atención de reportes entre los operadores de servicios, se consideran atendidas, en virtud de los argumentos descritos en el resultado núm. 3 del presente informe.

Resultado 6. Con observación atendida.

Recepción y atención de requerimientos de servicios informáticos (Atención a Usuarios).

Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

Artículo 45. Los responsables de la administración en los ejecutores de gasto serán responsables de la administración por resultados; para ello deberán cumplir con oportunidad y eficiencia las metas y objetivos previstos en sus respectivos programas, conforme a lo dispuesto en esta Ley y las demás disposiciones generales aplicables.

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Tecnologías de la Información.

Procedimiento Atención a Usuarios, código PO-TI-US-01.

2. *Objetivo del procedimiento. Proporcionar atención a los requerimientos o solicitudes de servicios tecnológicos de las áreas u órganos según los parámetros definidos por la Dirección General de Tecnologías de la Información.*

4. *Políticas Generales.*

3.6 *El CAT recibe las solicitudes relacionadas con la atención de usuarios, la SASI gestiona ante las áreas internas de la DGTI la atención y resolución de estas solicitudes.*

En 2020, la DGTI recibió 14,647 requerimientos de servicios informáticos solicitados por usuarios de este Alto Tribunal.

De la revisión de los requerimientos mencionados, se comprobó que 9,124 correspondieron a los servicios relacionados con el objetivo del Procedimiento “Atención a Usuarios”, código PO-TI-US-01.

Se comprobó que la cobertura en la atención de los 9,124 requerimientos señalados en el párrafo anterior fue del 98.8%, ya que se concluyeron 9,018 requerimientos previstos en el numeral 3.5 del Procedimiento “Atención a Usuarios”, código PO-TI-US-01.

En cuanto a los 9,018 (100%) requerimientos atendidos, se comprobó que 5,438, (60.3%) se concluyeron el mismo día de su recepción, mientras que 3,582 (39.7%) se concluyeron entre 1 y 195 días hábiles posteriores a su reporte. La distribución porcentual se muestra a continuación:

**TIEMPOS DE ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS INFORMÁTICOS
“ATENCIÓN A USUARIOS”**

Requerimiento	%	Días hábiles
5,438	60.3	0
1,516	16.8	1
1,176	13.1	2-5
364	4.0	6-10
317	3.5	11-30
209	2.3	31 a 195
9,018	100	

FUENTE: Elaborado con la información proporcionada por la DGTI, mediante correo electrónico del 11 de marzo de 2021

Para conocer la oportunidad en la atención de los requerimientos descritos en el cuadro anterior, se analizó el procedimiento “Atención a Usuarios”; sin embargo, no se identificaron plazos mínimos ni máximos establecidos.

Debido a la ausencia de plazos, no fue posible conocer si la atención de dichos requerimientos fue oportuna y, en consecuencia, la adecuada administración por resultados prevista en el artículo 45 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

Del análisis efectuado a la atención de los requerimientos se identificaron a los 5 operadores que mayor número de registros concluyeron, los cuales, en su conjunto, acumularon 4,835 casos (53.6% de los 9,018 requerimientos atendidos), como se muestra en el cuadro siguiente:

**OPERADORES CON MAYOR ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS INFORMÁTICOS
“ATENCIÓN A USUARIOS”**

Cant	Operador	Requerimientos	%
1	OP03	1,437	15.9
2	OP14	1,148	12.7
3	OP06	914	10.2
4	OP29	820	9.1
5	OP46	516	5.7
	Total:	4,835	53.6

FUENTE: Elaborado con la información proporcionada por la DGTI, mediante correo electrónico del 11 de marzo de 2021.

Del mismo análisis se identificaron a los 5 operadores que menor número de requerimientos atendieron, los cuales acumularon únicamente 78 casos, (0.8% de los 9,018 reportes atendidos). Adicionalmente, se detectaron a 4 operadores que no atendieron requerimientos; no obstante que, de acuerdo con la información proporcionada durante la revisión, debieron realizar esa actividad. Los operadores citados en este párrafo se muestran en seguida:

**OPERADORES CON MENOR ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS INFORMÁTICOS
"ATENCIÓN A USUARIOS"**

Consecutivo	Operador	Requerimientos	%
1	OP01	25	0.3
2	OP10	21	0.2
3	OP44	18	0.2
4	OP12	12	0.1
5	OP35	2	0.02
6	OP41	0	0.0
7	OP31	0	0.0
8	OP38	0	0.0
9	OP25	0	0.0
Total:		78	0.8

FUENTE: Elaborado con la información proporcionada por la DGTI, mediante correo electrónico del 11 de marzo de 2021

Derivado de lo anterior, se desprende que, de acuerdo con los registros proporcionados por la DGTI, en el procedimiento de "Atención a Usuarios", existen operadores que atienden un mayor número de requerimientos, en comparación al resto del personal asignado a dicha actividad.

En lo que se refiere a las observaciones, sobre la ausencia de plazos para la atención de requerimientos y a la falta de homogeneidad en la atención de reportes entre los operadores de servicios, se consideran atendidas, en virtud de los argumentos descritos en el resultado núm. 3 del presente informe. Cabe señalar, que la atención de incidentes y de requerimientos de servicios informáticos y de comunicación es similar, razón por la cual la DGTI consolidó sus respuestas.

Resultado 7. Con observación atendida.

Recepción y atención de requerimientos de servicios informáticos (Digitalización de Documentos).

Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

Artículo 45. Los responsables de la administración en los ejecutores de gasto serán responsables de la administración por resultados; para ello deberán cumplir con oportunidad y eficiencia las metas y objetivos previstos en sus respectivos programas, conforme a lo dispuesto en esta Ley y las demás disposiciones generales aplicables.

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Tecnologías de la Información.

Procedimiento Digitalización de Documentos, código PO-TI-US-02.

2. *Objetivo del procedimiento: Proporcionar atención a los requerimientos o solicitudes de digitalización de documentos de las áreas u órganos acorde a los parámetros establecidos por la Dirección General de Tecnologías de la Información.*
3. *Políticas Generales.*
- 3.5. *El CAT recibe las solicitudes relacionadas con la digitalización de documentos, la SASI gestiona ante las áreas internas de la DGTI la atención de estas solicitudes.*

En 2020, la DGTI recibió 14,647 requerimientos de servicios informáticos solicitados por usuarios de este Alto Tribunal.

De la revisión de los reportes de los requerimientos mencionados, se comprobó que 179 correspondían a servicios relacionados con el objetivo del Procedimiento "Digitalización de Documentos", código PO-TI-US-02.

Se comprobó que la cobertura en la atención de los 179 requerimientos mencionados en el párrafo anterior fue del 100.0%, ya que se concluyeron en su totalidad, en cumplimiento del numeral 3.5 del del Procedimiento "Digitalización de Documentos", código PO-TI-US-02.

En cuanto a la atención de los 179 requerimientos descritos, se comprobó que 114 (63.7%) se concluyeron el mismo día en el que fueron recibidos, mientras que los restantes 65 (36.3%) se concluyeron entre 1 y 8 días hábiles posteriores a su recepción. La distribución porcentual se muestra a continuación:

**TIEMPOS DE ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS INFORMÁTICOS
"DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS"**

Requerimiento	%	Días
114	63.7	0
55	30.7	1
8	4.4	2-5
2	1.2	6-8
179	100	

FUENTE: Elaborado con la información proporcionada por la DGTI, mediante correo electrónico del 11 de marzo de 2021.

Para conocer la oportunidad en la atención de los requerimientos descritos en el cuadro anterior, se analizó el procedimiento "Digitalización de Documentos"; sin embargo, no se identificaron plazos mínimos ni máximos establecidos.

Debido a la ausencia de plazos, no fue posible conocer si la atención de dichos requerimientos fue oportuna y, en consecuencia, la adecuada administración por resultados prevista en el artículo 45 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

Del análisis efectuado a la atención de los requerimientos recibidos, se comprobó que los 179 fueron concluidos por 3 operadores, los cuales se muestran a continuación:

**OPERADORES QUE ATENDIERON LOS REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS INFORMÁTICOS
"DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS"**

Consecutivo	Operador	Requerimientos	%
1	OP23	106	59.2
2	OP45	51	28.5
3	OP20	22	12.3
Total		179	100

FUENTE: Elaborado con la información proporcionada por la DGTI, mediante correo electrónico del 11 de marzo de 2021.

Del mismo análisis se detectó que 3 operadores no atendieron requerimientos; no obstante que, de acuerdo con la información proporcionada en la auditoría, debieron realizar esa actividad, los cuales se muestran a continuación:

**OPERADORES QUE NO ATENDIERON REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS INFORMÁTICOS
"DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS"**

Consecutivo	Operador
1	OP04
2	OP05
3	OP34

FUENTE: Elaborado con la información proporcionada por la DGTI, mediante correo electrónico del 11 de marzo de 2021.

Derivado de lo anterior, se desprende que, de acuerdo con los registros proporcionados por la DGTI, en el procedimiento de "Digitalización de Documentos", existen operadores que atienden un mayor número de requerimientos, en comparación al resto del personal asignado a dicha actividad.

En lo que se refiere a las observaciones, sobre la ausencia de plazos para la atención de requerimientos y a la falta de homogeneidad en la atención de reportes entre los operadores de servicios, se consideran atendidas, en virtud de los argumentos descritos en el resultado núm. 3 del presente informe. Cabe señalar, que la atención de incidentes y de requerimientos de servicios informáticos y de comunicación es similar, razón por la cual la DGTI consolidó sus respuestas.

Resultado 8. Con observación atendida.

Recepción y atención de requerimientos de servicios informáticos (Actualización del correo electrónico y extensión telefónica en SIA).

Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

Artículo 45. Los responsables de la administración en los ejecutores de gasto serán responsables de la administración por resultados; para ello deberán cumplir con oportunidad y eficiencia las metas y objetivos previstos en sus respectivos programas, conforme a lo dispuesto en esta Ley y las demás disposiciones generales aplicables.

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Tecnologías de la Información.
Procedimiento Actualización del Correo Electrónico y Extensión Telefónica en SIA, código PO-TI-US-03.

1. *Objetivo del procedimiento: Proveer la atención a los requerimientos o solicitudes para actualizar la información de correo electrónico institucional y extensiones telefónicas en el Sistema Integral Administrativo, el cual alimenta al Directorio Telefónico Institucional que se encuentra publicado en las páginas de Internet e Intranet de la Suprema Corte de Justicia de la Nación.*
3. *Políticas generales.*
- 3.5 *La DAU es la responsable de gestionar la actualización de la información de correo electrónico y extensiones telefónicas directamente en el sistema SIA, esta actualización se verá reflejada automáticamente en el DTI publicado en las páginas de Internet e Intranet de la Suprema Corte de Justicia de la Nación.*

En 2020, la DGTI recibió 14,647 requerimientos de servicios informáticos solicitados por usuarios de este Alto Tribunal.

De la revisión de los requerimientos mencionados, se comprobó que 4,894 correspondieron a servicios relacionados con el objetivo del Procedimiento “Actualización del Correo Electrónico y Extensión Telefónica en SIA”, código PO-TI-US-03.

Se comprobó que la cobertura en la atención de los 4,894 requerimientos señalados en el párrafo anterior fue del 98.5%, ya que se concluyeron 4,821 requerimientos previstos en el numeral 3.5 del Procedimiento “Actualización del Correo Electrónico y Extensión Telefónica en SIA”, código PO-TI-US-03.

En cuanto a los 4,821 requerimientos atendidos, se comprobó que 2,720 (56.4%) se concluyeron el mismo día de su recepción, mientras que los restantes 2,101 (43.6%) se concluyeron entre 1 y 241 días hábiles posteriores a su recepción. La distribución porcentual se muestra a continuación:

**TIEMPOS DE ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS INFORMÁTICOS
 “ACTUALIZACIÓN DEL CORREO ELECTRÓNICO Y EXTENSIÓN TELEFÓNICA EN SIA”**

Requerimiento	%	Días
2,720	56.4	0
713	14.8	1
597	12.4	2-5
207	4.3	6-10
334	6.9	11-30
250	5.2	31 a 241
4,821	100	

FUENTE: Elaborado con la información proporcionada por la DGTI, mediante correo electrónico del 11 de marzo de 2021.

Para conocer la oportunidad en la atención de los requerimientos descritos en el cuadro anterior, se analizó el Procedimiento “Actualización del Correo Electrónico y Extensión Telefónica en SIA”; sin embargo, no se identificaron plazos mínimos ni máximos establecidos.

Debido a la ausencia de plazos, no fue posible conocer si la atención de dichos requerimientos fue oportuna y, en consecuencia, la adecuada administración por resultados prevista en el artículo 45 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

Del análisis efectuado a la atención de los requerimientos, se identificaron a los 5 operadores que mayor número de requerimientos concluyeron, los cuales, en su conjunto, acumularon 2,616 casos (54.3% de los 4,821 requerimientos atendidos), como se muestra en el cuadro siguiente:

**OPERADORES CON MAYOR ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS INFORMÁTICOS
 “PROCEDIMIENTO ACTUALIZACIÓN DEL CORREO ELECTRÓNICO Y EXTENSIÓN TELEFÓNICA EN SIA”**

Consecutivo	Operador	Requerimiento	%
1	OP13	705	14.6
2	OP11	603	12.5
3	OP26	529	11.1
4	OP47	460	9.5
5	OP05	319	6.6
Total:		2,616	54.3

FUENTE: Elaborado con la información proporcionada por la DGTI, mediante correo electrónico del 11 de marzo de 2021.

Del mismo análisis se identificaron a los 3 operadores que atendieron menor número de requerimientos, los cuales acumularon únicamente 98 casos (2.0% de los 4,821 requerimientos atendidos). Adicionalmente, se detectaron a 4 operadores que no atendieron requerimientos; no obstante que, de acuerdo con la información proporcionada en la auditoría, debieron realizar esa actividad. Los operadores citados en este párrafo se muestran en seguida:

**OPERADORES CON MENOR ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS IDE SERVICIOS NFORMÁTICOS
“PROCEDIMIENTO ACTUALIZACIÓN DEL CORREO ELECTRÓNICO Y EXTENSIÓN TELEFÓNICA EN SIA”**

Consecutivo	Operador	Requerimiento	%
1	OP35	50	1.0
2	OP44	41	0.9
3	OP14	7	0.1
4	OP31	0	0.0
5	OP41	0	0.0
6	OP25	0	0.0
7	OP38	0	0.0
Total:		98	2.0

FUENTE: Elaborado con la información proporcionada por la DGTI, mediante correo electrónico del 11 de marzo de 2021.

Derivado de lo anterior, se desprende que, de acuerdo con los registros proporcionados por la DGTI, en el procedimiento de “Actualización del Correo Electrónico y Extensión Telefónica en SIA”, existen operadores que atienden un mayor número de requerimientos, en comparación al resto del personal asignado a dicha actividad.

En lo que se refiere a las observaciones, sobre la ausencia de plazos para la atención de requerimientos y a la falta de homogeneidad en la atención de reportes entre los operadores de servicios, se consideran atendidas, en virtud de los argumentos descritos en el resultado núm. 3 del presente informe. Cabe señalar, que la atención de incidentes y de requerimientos de servicios informáticos y de comunicación es similar, razón por la cual la DGTI consolidó sus respuestas.

Resultado 9. Con observación atendidas.

Recepción y atención de requerimientos de servicios informáticos (Instalación o Actualización de Software).

Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

Artículo 45. Los responsables de la administración en los ejecutores de gasto serán responsables de la administración por resultados; para ello deberán cumplir con oportunidad y eficiencia las metas y objetivos previstos en sus respectivos programas, conforme a lo dispuesto en esta Ley y las demás disposiciones generales aplicables.

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Tecnologías de la Información.

Procedimiento Instalación o Actualización de Software, código PO-TI-US-05.

1. *Objetivo del procedimiento: Proporcionar atención a los requerimientos o solicitudes para la instalación, reinstalación o activación de licencias de software institucional en equipos de escritorio, por parte de la Dirección General de Tecnologías de la Información.*
3. *Políticas de operación.*
- 3.5 *El CAT recibe las solicitudes relacionadas con el soporte a fallas en equipos de cómputo y periféricos, la SASI gestiona ante las áreas internas de la DGTI la atención y resolución de las fallas.*

En 2020, la DGTI recibió 14,647 requerimientos de servicios informáticos, por parte de los usuarios de este Alto Tribunal.

De la revisión de los requerimientos mencionados, se comprobó que 450 correspondieron a servicios relacionados con el objetivo del Procedimiento “Instalación o Actualización de Software”, código PO-TI-US-05.

Se comprobó que la cobertura en la atención de los 450 reportes señalados en el párrafo anterior fue de 98.9%, ya que se concluyeron 445 requerimientos previstos en el numeral 3.5 del Procedimiento “Instalación o Actualización de Software”, código PO-TI-US-05.

En cuanto a los 445 requerimientos atendidos, se comprobó que 215 (48.3%) se concluyeron el mismo día de su reporte, mientras que 230 (51.7%) se atendieron entre 1 y 204 días hábiles posteriores a su recepción. La distribución porcentual se muestra a continuación:

**TIEMPOS DE ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS INFORMÁTICOS
"INSTALACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE"**

Requerimiento	%	Días
215	48.3	0
118	26.5	1
44	10.0	2-5
29	6.5	6-10
22	5.0	11-30
17	3.7	31 a 204
445	100	

FUENTE: Elaborado con la información proporcionada por la DGTI, mediante correo electrónico del 11 de marzo de 2021.

Para conocer la oportunidad en la atención de los requerimientos de servicios informáticos, se analizó el Procedimiento "Instalación o Actualización de Software"; sin embargo, no se identificaron plazos mínimos ni máximos establecidos.

Debido a la ausencia de plazos, no fue posible conocer si la atención de dichos requerimientos fue oportuna y, en consecuencia, la adecuada administración por resultados prevista en el artículo 45 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

Del análisis efectuado a la atención de los requerimientos se identificaron a los 5 operadores que mayor número de reportes concluyeron, los cuales, en su conjunto, acumularon 262 casos (58.9% de los 445 requerimientos atendidos), como se muestra en el cuadro siguiente:

**OPERADORES CON MAYOR ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS INFORMÁTICOS
"PROCEDIMIENTO INSTALACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE"**

Consecutivo	Operador	Requerimientos	%
1	OP19	98	22.0
2	OP13	49	11.0
3	OP45	48	10.8
4	OP47	39	8.8
5	OP15	28	6.3
Total:		262	58.9

FUENTE: Elaborado con la información proporcionada por la DGTI, mediante correo electrónico del 11 de marzo de 2021.

Del mismo análisis se identificaron a los 5 operadores que menor número de requerimientos atendieron, los cuales acumularon únicamente 20 casos (4.5% de los 445 reportes atendidos). Adicionalmente, se detectó a 5 operadores que no atendieron requerimientos; no obstante que, de acuerdo con la información proporcionada en la auditoría, debieron realizar esa actividad. Los operadores citados se muestran en seguida:

**OPERADORES CON MENOR ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS INFORMÁTICOS
"PROCEDIMIENTO INSTALACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE"**

Consecutivo	Operador	Requerimientos	%
1	OP12	6	1.3
2	OP33	5	1.1
3	OP44	5	1.1
4	OP01	3	0.8
5	OP43	1	0.2
6	OP41	0	0.0
7	OP25	0	0.0
8	OP21	0	0.0
9	OP31	0	0.0
10	OP38	0	0.0
Total:		20	4.5

FUENTE: Elaborado con la información proporcionada por la DGTI, mediante correo electrónico del 11 de marzo de 2021.

Derivado de lo anterior, se desprende que, de acuerdo con los registros proporcionados por la DGTI, en el procedimiento de "Instalación o Actualización de Software", existen operadores que atienden un mayor número de requerimientos, en comparación al resto del personal asignado a dicha actividad.

En lo que se refiere a las observaciones, sobre la ausencia de plazos para la atención de requerimientos y a la falta de homogeneidad en la atención de reportes entre los operadores de servicios, se consideran atendidas, en virtud de los argumentos descritos en el resultado núm. 3 del presente informe. Cabe señalar, que la atención de incidentes y de requerimientos de servicios informáticos y de comunicación es similar, razón por la cual la DGTI consolidó sus respuestas.

IV. Comprobar que los servicios de soporte técnico y la atención de requerimientos de servicios de comunicación se realizaron de conformidad con la normativa aplicable.

Resultado 10. Con observación atendida.

Recepción y atención de incidentes de servicios de comunicación (Control y Suministro de Servicio de Comunicación Móvil; Administración y Operación de Equipos de Comunicaciones; Administración de Telefonía Fija, y Administración de Videoconferencia). Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

Artículo 45. Los responsables de la administración en los ejecutores de gasto serán responsables de la administración por resultados; para ello deberán cumplir con oportunidad y eficiencia las metas y objetivos previstos en sus respectivos programas, conforme a lo dispuesto en esta Ley y las demás disposiciones generales aplicables.

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Tecnologías de la Información.

Procedimiento para el Control y Suministro de Servicios de Comunicación Móvil, código PO-TI-TC-02.

1. *Objetivo del procedimiento. Proporcionar los equipos y servicios de comunicación móvil al personal de este Alto Tribunal que por la naturaleza de sus funciones lo requiere, llevando el control y seguimiento del mismo.*
3. *Políticas Generales.*
- 3.1. *La Dirección de Telecomunicaciones es la responsable de administrar los servicios de comunicación móvil, estableciendo los controles que sean necesarios para el cumplimiento de los mismos.*

Procedimiento para la Administración y Operación de Equipos de Comunicaciones, código PO-TI-TC-01.

1. *Objetivo del procedimiento: Proporcionar los recursos necesarios para que la infraestructura de comunicaciones de la Suprema Corte de Justicia de la Nación (SCJN) se mantenga funcionando, a nivel local y nacional.*
3. *Políticas Generales.*
- 3.1 *La Dirección General de Tecnologías de la Información, es el área responsable dentro de este Alto Tribunal de administrar y operar los equipos de comunicaciones, que garanticen la disponibilidad de los servicios que se ofrecen en el ámbito de las tecnologías de la información.*

Procedimiento para la Administración de Telefonía Fija, código PO-TI-TC-03.

1. *Objetivo del procedimiento: Proporcionar la infraestructura y los equipos de telefonía necesaria para la atención del servicio telefónico al personal de este Alto Tribunal, llevando el control, planeación y suministro de los mismos.*
4. *Políticas de Operación.*
- 4.1. *La Dirección de Telecomunicaciones es la responsable de ejecutar el servicio de Telefonía Fija y entregando en funcionamiento y entregado en funcionamiento, estableciendo los controles necesarios para el cumplimiento de la misma.*

Procedimiento para la Administración de Videoconferencia, código PO-TI-TC-05.

1. *Objetivo del procedimiento: Proporcionar los servicios de videoconferencia mediante la transmisión de audio y video a las diferentes áreas de este Alto Tribunal, para ofrecer cursos, seminarios, talleres, pláticas, etc.*
4. *Políticas de Operación.*
- 4.1. *La Dirección de Telecomunicaciones es la responsable de administrar el servicio de videoconferencia, estableciendo los controles necesarios para el cumplimiento del mismo.*

De acuerdo con los reportes proporcionados por la DGTI, en 2020, los usuarios de este Alto Tribunal reportaron 145 incidentes de servicios de comunicación (soporte técnico).

Del análisis de dichos reportes se comprobó que 130 se relacionaron con los objetivos del Procedimientos “Administración de Telefonía Fija”, código PO-TI-TC-03; 10 con el de “Administración y Operación de Equipos de Comunicaciones”, código PO-TI-TC-01; 3 con el de

“Administración de Videoconferencia”, código PO-TI-TC-05; y 2 con el de “Control y Suministro de Servicios de Comunicación Móvil”, código PO-TI-TC-02.

Se comprobó que la cobertura en la atención de los 145 incidentes señalados en el párrafo anterior fue de 99.3%, ya que se concluyeron 144 incidentes previstos en los numerales 3.1 de los Procedimientos “Administración y Operación de Equipos de Comunicaciones”, código PO-TI-TC-01 y “Control y Suministro de Servicios de Comunicación Móvil”, código PO-TI-TC-02, y 4.1 de los Procedimientos “Administración de Telefonía Fija”, código PO-TI-TC-03 y “Administración de Videoconferencia”, código PO-TI-TC-05.

En lo que se refiere a los 144 (100%) incidentes atendidos, se comprobó que 60 (41.7%) se concluyeron el mismo día de su reporte, mientras que los restantes 84 (58.3%) se concluyeron entre 1 y 56 días hábiles posteriores a su recepción. La distribución porcentual se muestra a continuación:

**TIEMPOS DE SOLUCIÓN DE INCIDENTES DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN
“ADMINISTRACIÓN DE TELEFONÍA FIJA”; “ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DE EQUIPOS DE
COMUNICACIONES”; “ADMINISTRACIÓN DE VIDEOCONFERENCIA”, Y “CONTROL Y SUMINISTRO DE
SERVICIOS DE COMUNICACIÓN MÓVIL”**

Incidentes	%	Días hábiles
60	41.7	0
22	15.3	1
41	28.5	2 a 5
13	9.0	6 a 10
3	2.1	11 a 30
5	3.5	31 a 56
144	100	

FUENTE: Elaborado con la información proporcionada por la DGTI, mediante correo electrónico del 11 de marzo de 2021

Para conocer la oportunidad en la atención de los incidentes descritos en el cuadro anterior, se analizaron los procedimientos “Administración y Operación de Equipos de Comunicaciones”; “Control y Suministro de Servicios de Comunicación Móvil”; “Administración de Telefonía Fija”, y “Administración de Videoconferencia”; sin embargo, no se identificaron plazos mínimos ni máximos establecidos.

Debido a la ausencia de plazos, no fue posible conocer si la atención de dichos incidentes fue oportuna y, en consecuencia, la adecuada administración por resultados prevista en el artículo 45 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

Del análisis efectuado a la atención de los incidentes se identificaron a los 2 operadores que mayor número de reportes concluyeron, los cuales, en su conjunto, acumularon 132 casos (91.7% de los 144 registros recibidos), como se muestra en el cuadro siguiente:

**OPERADORES CON MAYOR ATENCIÓN DE INCIDENTES DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN “ADMINISTRACIÓN DE
TELEFONÍA FIJA”; “ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DE EQUIPOS DE COMUNICACIONES”; “ADMINISTRACIÓN DE
VIDEOCONFERENCIA”, Y “CONTROL Y SUMINISTRO DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN MÓVIL”**

Cant	Operador	Incidentes	%
1	OP24	96	66.7
2	OP02	36	25.0
	Total:	132	91.7

FUENTE: Elaborado con la información proporcionada por la DGTI, mediante correo electrónico del 11 de marzo de 2021

Del mismo análisis se identificaron a los 4 operadores que menor número de incidentes atendieron, los cuales acumularon únicamente 9 casos (6.3% de los 144 reportes atendidos). Adicionalmente, se detectaron a 4 operadores que no atendieron incidentes; no obstante que, de acuerdo con la información proporcionada en la auditoría, debieron realizar esa actividad. Los operadores citados en este párrafo se muestran en seguida:

RvNSeW3kDxomeDqNZxW55dAMcva0zDqmAp2/vR81w=

OPERADORES CON MENOR ATENCIÓN DE INCIDENTES DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN “ADMINISTRACIÓN DE TELEFONÍA FIJA”; “ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DE EQUIPOS DE COMUNICACIONES”; “ADMINISTRACIÓN DE VIDEOCONFERENCIA”, Y “CONTROL Y SUMINISTRO DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN MÓVIL”

Consecutivo	Operador	Incidentes	%
1	OP09	2	1.4
2	OP30	2	1.4
3	OP07	2	1.4
4	OP22	3	2.1
5	OP17	0	
6	OP27	0	
7	OP28	0	
8	OP40	0	
Total:		9	6.3

FUENTE: Elaborado con la información proporcionada por la DGTI, mediante correo electrónico del 11 de marzo de 2021.

Derivado de lo anterior, se desprende que, de acuerdo con los registros proporcionados por la DGTI, en los procedimientos de “Administración de Telefonía Fija”; “Administración y Operación de Equipos de Comunicaciones”; “Administración de Videoconferencia”, y “Control y Suministro de Servicios de Comunicación Móvil”, existen operadores que atienden un mayor número de incidentes, en comparación al resto del personal asignado a dicha actividad.

En lo que se refiere a las observaciones, sobre la ausencia de plazos para la atención de requerimientos y a la falta de homogeneidad en la atención de reportes entre los operadores de servicios, se consideran atendida, en virtud de los argumentos descritos en el resultado núm. 3 del presente informe. Cabe señalar, que la atención de incidentes y de requerimientos de servicios informáticos y de comunicación es similar, razón por la cual la DGTI consolidó sus respuestas.

Resultado 11. Con observación atendida.

Recepción y atención de requerimientos de servicios de comunicación (Control y Suministro de Servicios de Comunicación Móvil, y Administración de Videoconferencia).

Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

Artículo 45. Los responsables de la administración en los ejecutores de gasto serán responsables de la administración por resultados; para ello deberán cumplir con oportunidad y eficiencia las metas y objetivos previstos en sus respectivos programas, conforme a lo dispuesto en esta Ley y las demás disposiciones generales aplicables.

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Tecnologías de la Información.

Procedimiento para el Control y Suministro de Servicios de Comunicación Móvil, código PO-TI-TC-02.

1. *Objetivo del procedimiento. Proporcionar los equipos y servicios de comunicación móvil al personal de este Alto Tribunal que por la naturaleza de sus funciones lo requiere, llevando el control y seguimiento del mismo.*
3. *Políticas Generales.*
- 3.1. *La Dirección de Telecomunicaciones es la responsable de administrar los servicios de comunicación móvil, estableciendo los controles que sean necesarios para el cumplimiento de los mismos.*

Procedimiento para la Administración de Videoconferencia, código PO-TI-TC-05.

1. *Objetivo del procedimiento: Proporcionar los servicios de videoconferencia mediante la transmisión de audio y video a las diferentes áreas de este Alto Tribunal, para ofrecer cursos, seminarios, talleres, pláticas, etc.*
4. *Políticas de Operación.*
- 4.1. *La Dirección de Telecomunicaciones es la responsable de administrar el servicio de videoconferencia, estableciendo los controles necesarios para el cumplimiento del mismo.*

En 2020, la DGTI recibió 519 requerimientos de servicios de comunicación por los usuarios de este Alto Tribunal.

Del análisis de dichos reportes se comprobó que 20 correspondieron a servicios relacionados con el objetivo del Procedimiento “Control y Suministro de Servicios de Comunicación Móvil”, código PO-TI-TC-02, y 35 con el de “Administración de Videoconferencia”, código PO-TI-TC-05.

Se comprobó que la cobertura en la atención de los 55 requerimientos señalados en el párrafo anterior fue del 100.0%, ya que se concluyeron en su totalidad, en cumplimiento de lo establecido

en el numeral 3.1 del Procedimiento “Control y Suministro de Servicios de Comunicación Móvil”, código PO-TI-TC-02, y 4.1 del Procedimiento “Administración de Videoconferencia”, código PO-TI-TC-05.

En cuanto al tiempo de atención de los 55 requerimientos, se identificó que 14 (25.5%) se concluyeron el mismo día de su reporte, mientras que los restantes 41 (74.5%) se concluyeron entre 1 y 65 días hábiles posteriores a su recepción, como se muestra a continuación:

**TIEMPOS DE ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN
“CONTROL Y SUMINISTRO DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN MÓVIL”, Y “ADMINISTRACIÓN DE VIDEOCONFERENCIA”**

Requerimiento	%	Días
14	25.5	0
8	14.5	1
3	5.5	2-5
3	5.5	6-10
14	25.5	11-30
13	23.5	31 a 65
55	100	

FUENTE: Elaborado con la información proporcionada por la DGTI, mediante correo electrónico del 11 de marzo de 2021.

Para conocer la oportunidad de la atención de los requerimientos descritos en el cuadro anterior, se analizaron los procedimientos “Control y Suministro de Servicios de Comunicación Móvil” y “Administración de Videoconferencia”; sin embargo, no se identificaron plazos mínimos ni máximos establecidos.

Debido a la ausencia de plazos, no fue posible conocer si la atención de dichos requerimientos fue oportuna y, en consecuencia, la adecuada administración por resultados prevista en el artículo 45 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

Del análisis efectuado a la atención de los incidentes se identificó al operador que mayor número de requerimientos atendió (OP07), quien acumuló 28 requerimientos (50.9% de los 55 servicios atendidos).

Del mismo análisis se identificaron a los 2 operadores que menor número de registros atendieron los cuales acumularon únicamente 10 caos (18.2% de los 55 reportes recibidos). Adicionalmente, se detectaron a 3 operadores que no atendieron requerimientos; no obstante que, de acuerdo con la información proporcionada en la auditoría, debieron realizar esa actividad. Los operadores citados en este párrafo se muestran en seguida:

**OPERADORES CON MENOR ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN CONTROL Y SUMINISTRO DE
SERVICIOS DE COMUNICACIÓN MÓVIL” Y “ADMINISTRACIÓN DE VIDEOCONFERENCIA”**

Consecutivo	Operador	Requerimientos	%
1	OP02	6	10.9
2	OP09	4	7.3
3	OP22	0	0.0
4	OP36	0	0.0
5	OP18	0	0.0
Total:		10	18.2

FUENTE: Elaborado con la información proporcionada por la DGTI, mediante correo electrónico del 11 de marzo de 2021.

Derivado de lo anterior, se desprende que, de acuerdo con los registros proporcionados por la DGTI, en los procedimientos de “Control y Suministro de Servicios de Comunicación Móvil” y “Administración de Videoconferencia”, existen operadores que atienden un mayor número de requerimientos, en comparación al resto del personal asignado a dicha actividad.

En lo que se refiere a las observaciones, sobre la ausencia de plazos para la atención de requerimientos y a la falta de homogeneidad en la atención de reportes entre los operadores de servicios, se consideran atendidas, en virtud de los argumentos descritos en el resultado núm. 3 del presente informe. Cabe señalar, que la atención de incidentes y de requerimientos de servicios informáticos y de comunicación es similar, razón por la cual la DGTI consolidó sus respuestas.

Resultado 12. Con observación atendida.

Recepción y atención de requerimientos de servicios de comunicación (Administración de Telefonía Fija).

Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

Artículo 45. Los responsables de la administración en los ejecutores de gasto serán responsables de la administración por resultados; para ello deberán cumplir con oportunidad y eficiencia las metas y objetivos previstos en sus respectivos programas, conforme a lo dispuesto en esta Ley y las demás disposiciones generales aplicables.

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Tecnologías de la Información.

Procedimiento para la Administración de Telefonía Fija, código PO-TI-TC-03.

2. Objetivo del procedimiento: Proporcionar la infraestructura y los equipos de telefonía necesaria para la atención del servicio telefónico al personal de este Alto Tribunal, llevando el control, planeación y suministro de los mismos.
4. Políticas de Operación.
 - 4.1. La Dirección de Telecomunicaciones es la responsable de ejecutar el servicio de Telefonía Fija y entregando en funcionamiento y entregado en funcionamiento, estableciendo los controles necesarios para el cumplimiento de la misma.

En 2020, la DGTI recibió 519 requerimientos de servicios de comunicación, por parte de los usuarios de este Alto Tribunal.

De la revisión de los requerimientos mencionados, se comprobó que 464 correspondieron a servicios relacionados con el objetivo del Procedimiento “Administración de Telefonía Fija”, código PO-TI-TC-03.

Se comprobó que la cobertura en la atención de los 464 (100%) requerimientos señalados en el párrafo anterior fue del 99.8%, ya que se concluyeron 463 requerimientos previstos en el numeral 4.1 del Procedimiento “Administración de Telefonía Fija”, código PO-TI-TC-03.

En lo que se refiere a los 463 requerimientos atendidos, se comprobó que 217 (46.9%) se atendieron el mismo día de su solicitud, mientras que los restantes 246 (53.1%) se atendieron entre 1 y 98 días hábiles posteriores a su recepción. La distribución porcentual se muestra a continuación:

TIEMPOS DE ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN
“ADMINISTRACIÓN DE TELEFONÍA FIJA”

Requerimiento	%	Días
217	46.9	0
144	31.1	1
55	11.9	2-5
15	3.2	6-10
10	2.2	11-30
22	4.7	31 a 98
463	100	

FUENTE: Elaborado con la información proporcionada por la DGTI, mediante correo electrónico del 11 de marzo de 2021.

Para conocer la oportunidad en la atención de los requerimientos de comunicación, se analizó el Procedimiento “Administración de Telefonía Fija”; sin embargo, no se identificaron plazos mínimos ni máximos establecidos.

Debido a la ausencia de plazos, no fue posible conocer si la atención de dichos requerimientos fue oportuna y, en consecuencia, la adecuada administración por resultados prevista en el artículo 45 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

Del análisis efectuado a la atención de los requerimientos se identificaron a los 2 operadores que mayor número de solicitudes concluyeron, los cuales, en su conjunto, acumularon 453 casos (97.8% de los 463 requerimientos atendidos), como se muestra a continuación:

**OPERADORES CON MAYOR ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN
"ADMINISTRACIÓN DE TELEFONÍA FIJA"**

Consecutivo	Operador	Requerimientos	%
1	OP24	331	71.5
2	OP02	122	26.3
Total:		453	97.8

FUENTE: Elaborado con la información proporcionada por la DGTI, mediante correo electrónico del 11 de marzo de 2021.

Del mismo análisis se identificaron a 2 operadores que no atendieron requerimientos de servicios de comunicación; no obstante que, de acuerdo con la información proporcionada en la auditoría, debieron realizar esa actividad, los cuales se muestran en seguida:

**OPERADORES QUE NO ATENDIERON REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN
"ADMINISTRACIÓN DE TELEFONÍA FIJA"**

Consecutivo	Operador
1	OP09
2	OP18

FUENTE: Elaborado con la información proporcionada por la DGTI, mediante correo electrónico del 11 de marzo de 2021.

Derivado de lo anterior, se desprende que, de acuerdo con los registros proporcionados por la DGTI, en el procedimiento de "Administración de Telefonía Fija", existen operadores que atienden un mayor número de incidentes, en comparación al resto del personal asignado a dicha actividad.

En lo que se refiere a las observaciones, sobre la ausencia de plazos para la atención de requerimientos y a la falta de homogeneidad en la atención de reportes entre los operadores de servicios, se consideran atendidas, en virtud de los argumentos descritos en el resultado núm. 3 del presente informe. Cabe señalar, que la atención de incidentes y de requerimientos de servicios informáticos y de comunicación es similar, razón por la cual la DGTI consolidó sus respuestas.

V Verificar que se realizaron las evaluaciones de servicios de soporte técnico, informáticos y de comunicación y que, derivado de los resultados obtenidos, se implementaron estrategias y acciones orientadas a la mejora continua de los servicios.

Resultado 13. Con observación atendida.

Evaluaciones y acciones de mejora a los servicios de soporte técnico (incidentes) y de atención de requerimientos de servicios informáticos y servicios y de comunicación.

Reglamento Orgánico en Materia de Administración de la Suprema Corte de Justicia de la Nación.

Artículo 9. Los titulares de las áreas tendrán las siguientes atribuciones:

Fracción V. Evaluar la operación del área a su cargo y orientar la instrumentación de acciones de mejora, con el objeto de que los resultados sean consistentes con los objetivos y metas institucionales.

A efecto de conocer los resultados de las evaluaciones realizadas por la DGTI a la prestación de los servicios de atención de incidentes (soporte técnico) y de requerimientos de servicios informáticos y de comunicación; así como, la contribución que dichos resultados tuvieron en la instrumentación de acciones de mejora para la atención de los servicios mencionados, se solicitó la información y documentación correspondiente al área auditada.

Se comprobó que, en 2020, se aplicaron 2,584 evaluaciones a usuarios que recibieron servicios por parte de la DGTI. Las evaluaciones, estuvieron conformadas por dos preguntas, cuyos resultados obtenidos se muestran a continuación:

EVALUACIONES APLICADAS Y RESULTADOS OBTENIDOS POR LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LA DGTI EN 2020

Resultado	Pregunta 1		Pregunta 2	
	¿Cómo calificaría la calidad de nuestro servicio?	%	¿Con qué frecuencia resuelve nuestro servicio sus necesidades?	%
Excelente	1,928	74.6	1,774	68.6
Muy Bien	491	19.0	550	21.3
Bien	115	4.5	163	6.3
Regular	21	0.8	70	2.7
Malo	27	1.0	22	0.9
No utilizó el servicio	2	0.1	5	0.2
Total:	2,584	100.0	2,584	100.0

FUENTE: Elaborado con la información proporcionada por la DGTI, mediante correo electrónico del 11 de marzo de 2021.

Como se observa en el cuadro anterior, para la primera pregunta se obtuvieron resultados favorables para la DGTI, ya que el 98.0% de los usuarios (2,534) registraron sus respuestas en el rango de excelente a bien, mientras que el 1.8% (48 usuarios) se situaron en el rango de regular a malo; los 2 usuarios restantes, que representaron el 0.2% señalaron que no utilizaron el servicio.

Para la segunda pregunta, también se obtuvieron resultados favorables, ya que el 96.2% de los usuarios (2,487) respondieron en el rango de excelente a bien, mientras que el 3.6% (92 usuarios) respondieron en el rango de regular a malo. El 0.2% restante (5 usuarios), no respondió la pregunta.

Como parte de las mismas evaluaciones descritas en los párrafos anteriores, se recabó la opinión de 1,257 usuarios, cuyo objetivo consistió en conocer si los servicios prestados eran concebidos por los usuarios como favorables o no favorables. Los resultados obtenidos se indican en el cuadro siguiente:

OPINIÓN RECABADA POR LOS USUARIOS DE SERVICIOS BRINDADOS POR LA DGTI EN 2020		
Opinión	Para estar en la posibilidad de mejorar el servicio que le proporcionamos. Le agradecemos que anote sus comentarios, sugerencias y quejas	%
Favorable*	1,170	93.1
No favorable**	85	6.7
Sin comentarios.	2	0.2
Total:	1,257	100

FUENTE: Elaborado con la información proporcionada por la DGTI, mediante correo electrónico del 11 de marzo de 2021.

* Satisfechos con el servicio (agradecimiento; atención rápida; excelente servicio, etc.).

** Mucho tiempo para atender el reporte (no queda resultado el problema; no atienden reportes; atención tardad, etc.).

Como se muestra en el cuadro anterior, 1,170 usuarios (93.1% del total) externaron una opinión favorable sobre los servicios recibidos; mientras que 85 (6.7%) opinaron que los servicios no se prestaron de manera favorable. Los restantes 2 usuarios (0.2%) no emitieron comentario alguno.

En total, la DGTI practicó 2,487 evaluaciones (encuestas de preguntas y de opinión) de servicios en 2020, las cuales representaron el 8.5% de los 29,283 registros de servicios brindados en 2020.

Si bien, se considera que la cantidad de evaluaciones practicadas, respecto de los servicios otorgados en 2020, es aceptable (8.5%), y que este aspecto se conoce la percepción que tienen los usuarios sobre los servicios que otorgó la DGTI; en su diseño, dichos instrumentos de evaluación carecen de elementos que permitan utilizar los resultados como una herramienta que coadyuve a la toma de decisiones orientadas a mejorar la calidad de los servicios que se prestan.

Lo señalado en el párrafo anterior se concluye, debido a que del análisis de las evaluaciones no fue posible identificar los tipos de servicios (incidente o requerimiento) ni los operadores que los brindaron, lo que impidió detectar (servicios y operadores) aquellos que fueron calificados de manera no satisfactoria.

Durante la auditoría, se solicitó a la DGTI que indicara las medidas adoptadas para atender, corregir y mejorar los servicios que brinda, a partir de los resultados de las evaluaciones efectuadas. Al respecto, el área auditada comunicó que, de manera periódica, envía correos electrónicos al personal que ofrece soporte a los usuarios, con la finalidad de que se revisen los pendientes y se solucionen.

Por lo anterior, se advierte que no se cuenta con medidas tangibles, producto de los resultados de las evaluaciones que se practican, que incidan en mejorar la calidad de los servicios que se brindan.

De la presentación de resultados preliminares, la DGTI, mediante el oficio núm. DGTI/433/2021, remitió la atenta nota del 30 de septiembre de 2021, suscrita por los titulares de las áreas involucradas en los aspectos observados en el presente resultado, en la que comunicó que, derivado de las acciones adoptadas para la atención de los incidentes y reportes informáticos y de comunicación, se están adoptando acciones de mejora, mismas que permitirán hacer eficiente la atención de reportes de incidentes y requerimientos; asimismo, señaló que el objetivo de dichas acciones es elevar la percepción de los usuarios, respecto de una mejora en la calidad de los servicios tecnológicos brindados, para lo cual, se está trabajando en la reconfiguración de la encuesta de satisfacción que permita identificar al operador que la atendió y el tipo de servicio proporcionado; así como, la medición de los niveles de satisfacción de los usuarios y la eficacia de las mejoras adoptadas, cuya implementación finalizará a más tardar el 31 de octubre de 2021.

Respecto de lo señalado en los párrafos anteriores, se considera atendida la observación, debido a que el área auditada adoptó las acciones correspondientes durante la realización de la auditoría; en específico, realizó un compromiso sólido y trazable, con el cual es posible conocer la temporalidad en la que se realizarán modificaciones a la manera en la que evalúan los servicios informáticos y de comunicación que proporcionan, lo que permitirá identificar el tipo de servicio (incidente o requerimiento) y operador que lo brindó y, en consecuencia, establecer estrategias y directrices que mejorará la calidad de dichos servicios.

V. CONCLUSIONES

La revisión se realizó sobre la información proporcionada por la Dirección General de Tecnologías de la Información, de cuya veracidad es responsable; fue planeada y desarrollada de acuerdo con el objetivo y alcance establecidos, y se aplicaron los procedimientos de auditoría que se estimaron necesarios. En consecuencia, existe una base razonable para emitir la presente conclusión, que se refiere únicamente a las operaciones revisadas.

Se considera que, en términos generales, la Dirección General de Tecnologías de la Información, del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020, respecto de la atención de incidentes y de requerimientos de servicios informáticos y de comunicación, cumplió con la normativa aplicable. No obstante, se determinaron aspectos que afectaron su operación, los cuales se presentan en el apartado correspondiente de este informe y se refieren principalmente a la desactualización de los manuales de procedimientos, relacionados con la atención de incidentes y de requerimientos de servicios informáticos y de comunicación; ausencia de plazos para la atención de los servicios brindados; falta de homogeneidad en la atención de reportes entre los operadores de los servicios; incidentes de servicios informáticos reportados sin evidencia de su atención, y ausencia de elementos en las evaluaciones de los servicios otorgados que permitan identificar el tipo de servicio (incidente o requerimiento) y operador que lo brindó.

Durante la revisión, el área auditada adoptó diversas acciones y compromisos orientados a la atención de diversas inconsistencias detectadas en la auditoría, razón por la cual se determinó considerarlas atendidas.

Con la revisión se determinó 1 Recomendación Preventiva.

Maestro Christian Heberto Cymet López Suárez
Contralor de la Suprema Corte de Justicia de la Nación

Licenciado Manuel Díaz Infante Gómez
Director General de Auditoría

Licenciado Juan Carlos Sánchez Villicaña
Director de Auditoría Integral B

El presente documento se firma digitalmente de conformidad a lo establecido en el artículo tercero del Acuerdo General de Administración III/2020, del Presidente de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, del 17 de septiembre de 2020, por el que se regula el trámite electrónico y uso de la firma electrónica certificada del Poder Judicial de la Federación (FIREL) para actuaciones administrativas.